

DAFTAR PUSTAKA

- Istijanto, 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip, 1996. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Mowen, C John.Minor, Michael.2002. *Perilaku Konsumen* Jakarta : Erlangga
- Suliyanto, 2006. *Metode Riset Bisnis* Yogyakarta : Andi Offset
- Supranto, J. 2006, Mei. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan termasuk Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja*.Usahawan.
- Suprpto, J. 1990, *Teknik Riset Pemasaran dan Ramalan Penjualan*. Jakarta : Rineka. Cipta
- Swastha, Basu, Irawan.1990. *Manajemen Pemasaran Modern*.Liberty :Yogyakarta
- Tjiptono, F. 1997. *Total Quality Service*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*.Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama